

# APP 用户服务协议

【本版本发布时间：【2025】年【4】月【21】日】

尊敬的用户，我们特提醒您认真阅读、充分理解本协议各项条款，特别是其中与您的权益具有或可能具有重大关系的条款，及对我们具有或可能具有免责或限制责任的条款。如您不同意本协议或者对本协议内容存在疑问的，请暂停使用我们的服务并与我们联系。请您谨慎阅读并完全理解本协议所有条款，对于本协议中加粗、下划线的内容您应当重点关注。

## 1.协议订立目的

1.1 我们以为广大小微企业主、个体工商户、个人借款人提供融资服务为主要经营业务，帮助借款人实现其借款需求是我们的核心服务内容。

1.2 请您了解，我们并非银行业贷款机构、保险公司或网络借贷信息中介平台。我们通过业务流程整合、IT 系统整合与对接、商业关系维护与合作方案设计等各类方式来统筹、协调我们的各类合作方与我们一起为您提供包括但不限于资金供给、增信安排、咨询服务、产品介绍及推广等在内的综合服务，以共同实现借款人的借款需求。

1.3 平安融易 APP 是我们提供上述服务的重要工具，也是您与我们及我们的合作方建立相关法律关系与商业服务关系、订立相关合同的主要工具。您对平安融易 APP 的操作、使用很可能直接影响您的相关权益。

1.4 为了向我们所服务的小微客群提供其他便利，我们也使用平安融易 APP 及/或其他网络工具以自营服务或嵌入第三方提供的服务不时为您提供商机发现、商业资讯、广告投放、信息查询、便民服务等其他服务（下称“衍生性服务”）。

## 2.关于我们

2.1 平安融易（江苏）融资担保有限公司（以下简称“担保公司”）是平安融易 APP 的开发者和运营主体，并通过平安融易 APP 为您提供融资服务，因平安融易 APP 本身的使用、知识产权、融资服务相关的纠纷由担保公司承担相应的法律责任。

2.2 平安融易是陆金所控股有限公司旗下开展融资担保、融资咨询等业务的多家公司的统一品牌名称。平安融易品牌旗下的核心企业是平安融易（江苏）融资担保有限公司，但请您特别注意，平安融易并非平安融易（江苏）融资担保有限公司的简称或代称。

2.3 因为历史原因，如您已经注册了平安融易 APP 或者由我们的关联方为您提供过与实现您的借款需求相关的任何服务的，您可以继续使用平安融易 APP 与相关的业务提供方建立、维护服务关系，我们仅在合理必要的限度内传输、转递、处理您的相关个人信息与业务信息。

2.4 本协议使用“我们”一词仅为了行文方便，在涉及以借款为目标的业务时，我们仅指代担保公司。在您和我们及我们的合作方建立具体的业务关系后，应当以具体业务单证、合同等法律文件来确定您与我们及我们合作方的具体法律关系。

2.5 当您使用的衍生服务由第三方提供时，您是与第三方直接建立相关法律关系，我们仅负责引入第三方服务。您的服务内容、服务结果均由第三方提供，您应当谨慎、独立判断第三方内容的安全性、准确性、有效性及其他不确定的风险，由此引发的任何争议与损失您应当直接向第三方主张，由第三方承担法律责任，我们仅在法律规定的范围内承担责任。

### **3.融资服务的通常模式**

3.1 请您理解，我们的服务需同时满足借款客户在业务可获得性、流程便捷性、交易安全与合规性、价格可承担性等方面的需求，并确保我们的商业可持续性。为此，我们的服务模式中可能有资金方、增信方、服务方等多方主体

参与，可能涉及借款、担保、保险、服务等多重法律关系。其中，我们可能会作为增信方之一或者唯一的增信方。我们还将采用智能科技投入、服务模式创新等多种方式更快、更好地满足不同种类的借款客户的借款需求。为了提高借款人获得借款的额度及成功率，同时也为了保障资金方的资金安全、提高更多资金方的参与意愿及我们服务的可持续性，我们的服务模式在交易结构上较一般借款业务更为复杂，且在不同时期会有所调整与变化。请您特别注意，我们正在运营中的业务模式很可能与您之前已经了解过或参与过的业务模式有所不同，但基于具体交易法律文件所产生各方主要权利义务不会发生变化且不会对您产生不利影响。我们将尽力采用各种方式来方便您对我们服务模式的理解和自主选择。

3.2 特别提醒您注意，无论您具有什么样的个人的资信状况和借款额度需求，您完全有权利和有机会直接向银行等金融机构提出申请并以更简单的模式和更低的成本实现您的借款需求，我们的借款方案并非实现您借款需求的唯一途径，您也可以在借款发放前随时停止接受我们的服务。如您选择接受我们服务的，您将通过平安融易 APP 或者其他网络工具向我们正式提交借款意愿，并需特别注意并理解：

(1) 您与我们之间不建立直接的借款合同关系，而与我们的合作资金方之间建立借款合同关系；

(2) 我们很可能无法满足由您自由决定您的借款模式的需求。即，如果我们服务模式中为您匹配了增信方（保险公司、融资担保公司等），您无法选择是否接受增信方的增信服务，您也无法自由决定增信方的种类或指定某一特定的增信方，您亦无法自由决定增信方式及各增信方各自担保或增信的比例；

(3) 我们可能无法满足由您自由选择资金方的种类或指定某一特定的资金方的需求。

3.3 请您特别注意，我们的服务模式中还存在通过融资租赁方式实现您的融资需求的模式。在该种模式中，您系承租人，金融租赁公司系出租人，并基于

特定租赁物由您和金融租赁公司订立融资租赁合同，以达成帮您融资的目的。但为行文方便，本协议中仍采用“借款”、“借款人”、“偿还”等用词来指代您在融资租赁模式中所获得的融资款及相应地位或行为，该等用词在任何情况下均不应被理解为改变了融资租赁法律关系的性质。请您注意，融资租赁模式与一般的借贷模式具有显著不同，请您仔细阅读相关的页面提示及合同文本。

(1) 您需要按照融资租赁合同的约定向金融租赁公司支付全部租金及其他应付款项（如有）。

(2) 如您采用售后回租方式进行融资租赁的，您需要将您享有所有权的设备出售给金融租赁公司，再通过租赁方式从金融租赁公司租回该设备。该设备的所有权归属金融租赁公司所有，您系以租赁方式使用该设备。

**3.4** 我们将依据您提供的资料和各类公开资料评估您的信用状况，给出您可申请借款的最高额度。我们还可能基于您提供的各类授权（如查询征信报告、收集您在第三方的信息等）和您不断补充的资料以及您的还款情况调整您的最高可申请额度和不同的借款安排（如费率、还款期限、还款方式等）。我们给予您的额度仅代表我方对您的评估，增信方及资金方还将对您独立进行信用审核。

**3.5** 无论借款人是否提供抵押、质押等担保品，通常情况下我们的模式中都会由保险公司或者融资担保公司单独或共同为借款人提供增信，当借款人不能准时或完整履行各项还款、付费义务时，由增信方向资金方履行还款义务后再向借款人追偿。因此，您需通过平安融易 APP 购买保险公司的借款保证保险和/或融资担保公司的保证担保服务并承担保险费、担保费/综合担保费等费用。

**3.6** 根据我们和增信方对您的分别评估的情况，我们会将您推荐到我们合作的资金方，包括但不限于商业银行、小额贷款公司、信托公司、金融租赁公司等，由这些资金方与您签署借款合同并向您提供借款。由于需确保各类资金方更广泛的参与度、不同资金方的可获得性、流程便捷性、不同资金方风险偏好差异性等原因，很可能无法由您自主选择不同种类的资金方和某一特定的资金方，为了保证您的利益，我们会尽量为您匹配适合的资金方。

**3.7** 请您特别注意，增信方与资金方对您的信用审核都依据其自有规则分别独立进行。我们给予您的额度不等于增信方与资金方可以给予您的额度，通过我们的审核也不等于您通过了增信方或资金方的审核，最终的审核结果可能出现拒绝您的借款申请、降低您的申请额度等不利情况。增信方与资金方给予您的费率、利率等价格要素也由其各自独立决定或事先设定。

**3.8** 由于借款业务的高风险特性，无论我们是否已经给予您可申请借款的额度，无论增信方或资金方是否已经通过对您的信用审核，无论相关法律文书是否已经签署完毕，在借款发放至您控制的账户之前，我们均有权随时终止或降低给予您的额度，并通知资金方停止对您发放借款，且无需告知您原因。在降低额度的情况下，您有权选择接受借款还是放弃借款。您充分理解本项业务原则并完全认同您无权因“现金流受影响”、“资金计划被打乱”及类似理由向我们及增信方、资金方提出任何索赔主张。

**3.9** 在您愿意接受我们提供的服务的前提下，您将在平安融易 APP 或由平安融易 APP 链接的其他相关网站或手机应用程序上以电子方式与我们、我们的合作方、其他借款服务机构或者贷款机构直接签署包括但不限于借款协议、担保协议、服务协议、保险合同、各类授权书等一系列合同、协议和必要法律文件。除电子方式签署上述合同、协议和法律文件外，部分情况下，也有可能还需您签署线下书面文件。请您注意，基于流程便利性考虑、技术因素、法律手续需要等各种原因，签署上述协议和法律文件的先后顺序及具体目的很可能与本协议对我们服务模式的描述有所不同，请您在签署时仔细阅读了解相关文件内容。

**3.10** 自您获得借款之时起，您需向我们承担服务费用（如有），向增信方承担保险费、担保费/综合担保费等费用，向资金方承担资金利息（当同一主体提供不同职能的服务时，该主体可能同时向您收取不同职能对应的费用）。在您逾期的情况下，您还需承担罚息、违约金、滞纳金等各类违约费用。具体费用名目和收费标准以本协议第 3.9 条中所列协议和法律文件上的记载或者平安融易 APP 上的相关展示为准。请您在最终决定接受借款前，务必仔细确认与理解上述各类费用的收费标准、计算方式、缴付期限、触发条件等内容。有任何疑问的，均请

通过各项客服通道及时咨询或者及时取消借款。除前述明确约定的费用外，我们不会以任何直接或间接的方式收取您额外的费用。

3.11 自您获得借款之时起，您即需依约向资金方偿还到期借款本金及其利息，依约向我们及我们的合作方支付各类费用。如您未能依约履行前述义务，除了承担各类违约费用外，我们及我们的合作方还可能依法申报您的不良信用记录以及采取各类合法必要的债务追偿措施。无论您是否已逾期，我们均可能通过各类渠道向您提供还款提醒服务，但还款提醒并非我们或者合作方对您的在先义务。请您高度重视您的信用记录，严格依约按期履行您的各项偿付义务。

3.12 请您特别注意，在资金收付活动中，我们及我们的合作方不会采取任何现金收付、工作人员个人账户收款的方式。如有任何工作人员声称在任何环节需要现金收付或者工作人员个人账户收款的，请勿相信。

3.13 如您系为实现借款人的融资需求而自愿成为担保人向我们提供反担保的，您应认真阅读本协议及具体流程中的页面、合同文本等内容，确保在充分理解知悉的情况下为借款人提供担保。

3.14 请您特别注意，以上对于我们的服务模式的描述仅为方便您的理解而作出，不构成我们对您的确定性承诺，我们及我们的合作方与您建立的具体业务关系也可能与上述模式有所不同，您应当全面与仔细了解您所签署的具体业务单证、合同等法律文件，并依据该等法律文件确定您与我们及我们合作方之间的权利义务关系。

## **4. 衍生性服务内容**

**4.1** 我们可能自行或者通过引入第三方的方式为您提供商机发现、商业资讯、广告投放、信息查询、便民服务等其他衍生性服务。

4.2 我们会持续不断优化衍生性服务内容以更好的为您提供便利性服务，但我们无法保证该衍生服务的可持续性、多样性、丰富性，我们亦无法保证该衍生性服务符合您的个性化需求。同时，我们提供的衍生服务还与我们提供的融

资服务具有协同效应，可以帮助我们更好了解与实现您的融资服务需求与为您提供更多的融资机会以及为您提供小微经营与生活场景与便利。您同意我们以合理方式收集您的融资意愿并推荐适合您的融资服务产品。

4.3 如该等衍生性服务由我们引入的第三方提供，由第三方对该服务承担法律责任，如您与第三方所提供服务内容产生纠纷的，您应当与第三方协商解决，就第三方提供的服务内容，我们仅在法律规定的范围内承担责任。

4.4 衍生性服务可能会不时推出或终止，且我们无法在本协议中预先描述或限定其他服务的具体模式或内容。您应当以具体服务项目中的展示、说明及相关协议文本来确定您与我们、第三方之间关于衍生性服务的权利义务。

## **5.平安融易 APP 软件许可授权**

5.1 基于向您提供本协议项下相关服务的目的，我们给予您一项个人的、不可转让及非排他性的许可，以便您按照本协议及或其他规则限定的范围和方式使用平安融易 APP。

5.2 您可以在手机等终端设备上下载、安装、使用、登录平安融易 APP。当您使用平安融易 APP 时，您应选择与您的终端、系统等相匹配的版本，否则，您可能无法正常使用平安融易 APP。

5.3 虽经我们努力采取各类提示、维权、司法行动，但假冒平安融易品牌和平安融易 APP 以及假冒平安融易名义的不法行为与欺诈、误导类手机应用程序仍可能大量存在。您在下载平安融易 APP 时，请务必仔细识别下载来源的可靠性。如有任何疑惑，请及时与我们联系核实。

5.4 为了改善用户体验、提高服务安全性或保证功能的一致性为目的，我们有权对平安融易 APP 进行更新，或者对平安融易 APP 的部分或全部功能效果进行改变。平安融易 APP 新版本发布后，旧版本可能无法使用，请您即时核对并下载最新版本。我们不保证旧版本软件继续可用，也不保证继续对旧版本软件提供相应的客服和维护服务。

**5.5 您可以随时自行卸载平安融易 APP。但在您与我们之间相关服务业务全部完结之前，我们建议您不要卸载平安融易 APP，因为有关业务活动很可能必需通过平安融易 APP 才能完成。如果您卸载平安融易 APP 后导致不能正常使用借款服务（例如无法正常还款导致逾期、不能提前结清借款等）而造成的损失，将由您自行承担。**

## **6.平安融易 APP 账户的注册、安全使用和注销**

**6.1** 由于我们服务的性质和法律法规的要求，平安融易 APP 的注册遵循实名制原则，您需以真实身份注册平安融易 APP 并确保所有注册信息的真实、准确、完整。如您提交的注册资料存在任何虚假、错误、遗漏等情况而导致您遭受任何损失，由您自行承担责任。

**6.2** 您应当以您自己的实名手机号码作为平安融易 APP 的注册账号。当您的该手机号码出现停用、转让等情况或者您希望变更手机号码时，您应当及时联系我们进行相关变更操作。由于技术或流程方面的限制，我们有可能需您以新的手机号码重新注册平安融易 APP 并迁移您原有账号下的业务数据与相关信息。**请您特别注意，在将您用于注册平安融易 APP 的手机号码以出借、转让、授权等方式供他人使用时，您应当慎重考虑，因为该手机号码有可能被他人用于操作您的平安融易 APP 账户。**

**6.3** 基于我们服务过程中的支付业务需求及技术安全性等原因，平安融易 APP 的账户技术服务由平安付科技服务有限公司（以下简称“平安付”）提供。因此，注册平安融易 APP 即需同时注册平安付的“壹钱包” APP 账户，我们会将您注册平安融易 APP 时的相关实名信息同步提供给平安付用于注册“壹钱包” APP 账户。平安融易 APP 的部分账户服务项目，如修改密码、绑定或解绑手机号、银行卡等等，可能无法通过平安融易 APP 进行操作。您可能需要下载“壹钱包” APP 进行相关操作或者进一步联系平安付。我们将与平安付一起，努力改进技术实现方式，不断提高在账户服务方面的客户体验。

**6.4** 任何使用您的账户、密码或校验码等身份识别信息的操作、您通过与您的账户绑定的手机号码等向我们发送的全部信息、通过与您的账号绑定的其他硬件、终端、软件、代号、编码、代码、其他账户名等有形体或无形体向我们发送的信息等活动均视为您的行为，您需对您在该账户发生的所有活动（包括但不限于在平安融易 APP 上进行的各项操作、签署的各类文件及合同、协议等）承担责任。您需妥善保管您的账户及密码、校验码等身份识别信息，且不应将这些身份验证信息以任何形式告知他人，否则因此产生的不利后果与法律责任均由您自行承担。

**6.5** 如发现任何人未经授权使用您的账户和密码或校验码等身份识别信息，或存在其他风险情况，您应当及时通过各种途径联系我们。在我们获知您提供的信息并在合理时间内完成处置之前，您因前述风险情况而遭受的损失都将由您自行承担。

**6.6** 在本协议第 3 条所提及的我们的各类服务模式中，如果业务流程需要链接、跳转至各类合作方的网站或手机应用程序时，基于优质的客户体验或者业务流程不中断等原因，有可能需要使用您的平安融易 APP 注册账号及相关信息让您自动注册成为这些网站或手机应用程序的用户或会员或，在我们委托其他合作方营销或推广产品或服务时，我们使用该合作方网站或手机应用程序的注册信息及相关信息让您自动注册成为平安融易 APP 的用户。上述注册方式不会导致您在使用我们服务过程中额外增加您对我们、我们的合作方的义务。但您作为合作方用户或会员的权利义务，由相关服务协议或注册协议确定，请您注意仔细阅读该等协议。

**6.7** 您了解并同意，我们有权按照司法机关、行政机关、监管机关等有权机关的要求对您的账户及其下的任何信息进行查询及提供，或进一步停止向您提供或限制部分或全部服务功能、冻结账户等。

**6.8** 您有权更改、删除在平安融易 APP 上的个人资料、注册信息及传送内容等，但需注意，删除有关信息的同时也可能会删除您储存在系统中的文字和图片，您需承担因为信息修改、删除后导致信息错漏及其引发的相关风险。

**6.9** 您有权注销您的平安融易 APP 账户。但当您与我们之间存在任何未完结的业务、纠纷或者账户处于被冻结、被有权机关查处等情形及其他任何合理情形时，我们可能会拒绝您的注销请求。

**6.10** 请您注意，账户注销将导致通过平安融易 APP 提供的各项服务的终止与您的各类权益的丧失。例如：丧失您申请再次借款时的优先权或者某些资料、条件的豁免；丧失您在平安融易 APP 中的任何卡券、积分或类似权益（如有）；账户记录、账户功能等将无法恢复或提供。

**6.11** 如您的账户已经注销成功，我们会在业务系统中删除您的个人信息，保持其处于不可被检索、访问的状态，但法律法规要求注销账户后仍需保留或储存相关信息的情况除外。

## **7.关于客户身份识别**

**7.1** 由于我们的服务的特定需要，例如为了避免欺诈事件、避免债务追偿活动侵扰到无关人群、避免无关人群的信用记录受到影响等，也由于法律法规或司法、监管机构的要求例如反洗钱等，我们需要在提供服务的过程中开展各种方式的客户身份识别活动。您对此完全理解并同意我们对您开展客户身份识别活动，并在此给予我们一切相关的必要授权与其他便利。除此之外，我们的合作方也可能会依法依约对您开展身份识别活动，您在此授权我们给予合作方必要配合。

**7.2** 我们在平安融易 APP 的注册、登录与使用、具体服务或产品的申请、审批等各个环节或流程中都可能涉及身份识别活动，并需您根据相关操作指示或您签署的法律文件的要求向我们提供包括但不限于您的身份证件（包括影像）或信息、联系方式、银行账户信息、人脸识别或其他生物识别信息、住所信息、职业信息、视频面谈询问等。我们也会采取密码、检验码等需您自行保管或操作的身份识别技术措施。

**7.3** 请您务必确保您向我们提供的各类信息、资料属于您本人、且保证其内容有效、真实、准确、完整。请您务必严格保管您的密码、校验码等身份识别

信息。为了保证账户的安全的使用，请您务必确保在平安融易 APP 上的各类操作均由您本人进行（如您将您的账号、密码、验证码等身份识别信息给与他人或者由他人操作您账户的，由此引起的一切法律权利义务、责任后果、实际损失都将由您自行承担）。

7.4 若我们有合理理由怀疑您提供的身份信息或相关资料错误、不实、过时、不完整或前后不一致的，我们有权暂停或终止向您提供部分或全部服务，您将承担因此产生的任何直接或间接损失。

7.5 如果您拒绝提供上述部分或全部的信息、资料或者拒绝提供或撤销对我们的部分或全部授权，或者拒绝提供由于法律法规变动、业务流程变动等各种原因而需您不时补充提供的身份识别信息或资料时，或者您不能及时提供时，我们有权暂停或终止向您提供部分或全部服务。

7.6 请您了解，我们为了核实您的身份信息，我们可能需要将您的相关身份资料、交易信息及其他个人信息提供给第三方，同时第三方可以把其获得的您的信息反馈给我们。

7.7 请您理解，我们的身份识别活动仍可能无法杜绝欺诈、冒用等情况的发生。我们在本协议及其他任何法律文件、平安融易 APP 页面中所述的身份识别要求、手段、流程均不构成对您的保证或承诺，除了法律法规或监管机构要求的身份识别义务之外，我们对您可能遭受的欺诈、冒用等情况仅在法律法规规定的范围内承担责任。

## **8.您的承诺与保证**

**8.1** 您使用平安融易 APP 时将遵从国家、地方法律法规、行业惯例和社会公德，不会利用平安融易 APP 进行存储、发布、传播如下信息和内容，您同时承诺不得为他人发布上述不符合国家规定或本协议约定的信息内容提供任何便利，包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等：

(1)反对宪法所确定的基本原则的；

(2)危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

(3)损害国家荣誉和利益的；

(4)煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

(5)破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

(6)散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

(7)散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

(8)侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

(9)含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

**8.2** 您使用平安融易 APP 时，应遵守您与我们签订的各项条款、我们在平安融易 APP 相关页面上发布的管理规范、流程、服务说明和与您确认同意的其他内容。

**8.3** 您保证不会利用技术或其他手段破坏或扰乱平安融易 APP 及合作方的网站或手机应用程序，不得采用任何技术手段（例如自动化手段访问等）收集平安融易 APP 的任何数据、信息。

**8.4** 您应尊重我们及其他合作第三方的知识产权和其他合法权利，并保证在发生侵犯上述权益的违法事件时尽力保护我们及合作伙伴等免于因该等事件受到影响或损失；我们保留您侵犯我们合法权益时终止向您提供服务并要求您赔偿相应损失的权利。

**8.5** 如您违反上述承诺与保证，我们除有权根据相关服务条款采取删除信息、中止服务、终止服务的措施，并有权限制您账户使用部分或全部服务功能，如因您上述行为给我们造成损失的，您应承担相应责任。

## **9.免责及责任限制**

9.1 因下列原因导致我们无法正常使用服务，我们免于承担责任：

(1)我们的系统停机维护或升级（我们会在平安融易 APP 或者官方网站上提前发布系统停机维护或升级公告，您需要提前做出相关安排）；

(2)因台风、地震、洪水、雷电或恐怖袭击等不可抗力原因；

(3)您的电脑、手机软硬件和通信线路、供电线路出现故障的；

(4)因您操作不当或通过非经我们授权或认可的方式使用我们服务的；

(5)因病毒、木马、恶意程序攻击、网络拥堵、系统不稳定、系统或设备故障、通讯故障、电力故障、第三方服务瑕疵或政府行为等原因，包括银行或第三方支付机构等向您提供资金转移服务时，因上述支付机构的原因导致资金延迟到账或支付失败等问题的；

(6)根据法律法规或监管部门等有权机关的要求，需要对您停止提供服务的。

9.2 尽管有前款约定，我们将采取合理行动积极促使服务恢复正常。

9.3 我们不对我们的服务提供任何形式的保证，包括但不限于以下事项：

(1)我们的服务或平安融易 APP 的功能符合您的需求；

(2)我们的服务或平安融易 APP 的功能不受干扰、及时提供或免于出错；

(3)您通过我们的服务取得的任何产品、服务、资讯或其他资料符合您的期望。

9.4 我们及合作方所提供的服务品质及内容由各方各自负责，如因合作方提供的产品或服务给您造成损失的，将由合作方承担相应责任。

9.5 您通过平安融易 APP 的使用下载或取得任何资料，您应自行考量且自负风险，如资料下载后非因我们的过错导致用户电脑系统之任何损坏或资料流失，

您将自行承担相应责任。平安融易 APP 中可能含有其他合作方网站或手机应用程序的链接，但我们对该网站或手机应用的相关服务或隐私保护措施在法律法规规定范围内承担责任。

9.6 您通过我们取得的任何建议和资讯，无论其为书面或口头形式，原则上不构成我们对您的承诺、保证或义务，但我们特别声明为承诺或保证的除外。

## 10. 隐私保护

我们非常重视对您的信息的保护，关于您的个人信息将依《隐私政策》受到保护与规范。

## 11. 知识产权保护

**11.1** 我们及合作方的网站或系统上的内容，包括但不限于文字、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由我们或合作方依法拥有知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。

**11.2** 非经我们或合作方书面同意，请勿擅自使用、修改、反向编译、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表相关程序或内容。

**11.3** 尊重知识产权是您应尽的义务，如有违反，您需要承担损害赔偿责任。

## 12. 信息沟通与通知

**12.1** 您可以通过平安融易 APP 在线客服、拨打平安融易官方客服电话 4008580580 联系我们。同时您可以通过登录平安融易官方网站 <https://www.ph.com.cn/> 了解更多服务详情。

**12.2** 我们会以公告、电子邮件、短信、电话、站内信、客户端通知、邮寄等方式在平安融易 APP 内或向您在注册时预留的电子邮件地址、手机号码、联系地址等发送通知，例如通知您交易进展情况，或者提示您进行相关操作，请您及

时予以关注。您在此确认，您预留的电子邮件地址、手机号码、联系地址属于您的有效送达地址，并可作为对您的有效司法送达地址，该等通知于发送之日视为已送达收件人，因不可归责于我们的原因（包括但不限于电子邮件地址、手机号码、联系地址等不准确或无效、信息传输故障等）导致您未在前述视为通知送达之日收到该等通知的，由您自行承担责任的。

**12.3** 在您使用我们服务的过程中，您有权因各种原因或问题向我们提出申诉、投诉、意见和建议。我们将尽力畅通各类申诉、投诉渠道并尽力处理您的诉求。但由于您对诉求内容存在误解、您未能提供必要信息或资料、诉求内容不合理或者我们无力做到、法律法规或者合同条款限制、有可能损害第三方利益等种种原因，我们有可能无法全部或部分以及无法及时满足您的诉求。除非基于法律法规强制要求或者司法裁决，我们有权按照自己的合理判断与方式来处理您的诉求。

**12.4** 请您了解，如果您的申诉、投诉内容主要针对我们的合作方或者属于合作方处理的事项，我们会将您的诉求转交合作方处理。我们会给您提供必要帮助，以及协助合作方处理您的诉求。

### **13.法律适用、争议管辖及其他事项**

**13.1** 我们直接通过或经由我们合作方的网站或手机应用程序含有的 H5 页面、小程序、短信及其链接、第三方应用程序中的 SDK、社交软件公众号等为您提供线上借款服务的，同样适用本协议。

**13.2** 在法律法规允许范畴内，我们在依据本协议约定的方式向您发出通知后可向我们的关联公司转让平安融易 APP 所涉业务有关的全部或部分权利和义务。

**13.3** 通过平安融易 APP 完成的交易需要以数据电文的方式来订立、签署合同、协议及各类相关法律文件，您在此认可数据电文的方式为有效的书面形式，其效力与纸质形式完全等同。基于电子交易流程的特点及流程便捷性等因素，部分交易要素可能未在相关合同、协议中展示，而需以 APP 页面、弹窗、提示页等形式另行展示，该等展示内容也将作为相关合同、协议不可分割的一部分。

13.4 基于电子交易流程的特点及流程便捷性等因素，对于本协议第 13.3 条所提及的合同、协议、另行展示的页面以及其他各类法律文件，可能需由您以平安融易 APP 上即时展示与要求的方式来完成您的意思表示。这些方式包括但不限于点击、勾选、划写符号或姓名、输入验证码、指纹/声纹/人脸确认、音视频确认等（以下统称“签署”）。并且，在满足您可以提前阅读与知悉其全部内容的前提下，一次性展示合同、协议等法律文件名称的多份文本材料可以无需逐一签署，而由一次操作的方式完成签署。您在此完全理解并同意，无论前述方式是否构成可靠的电子签名，通过前述方式确认的内容即成为您本人的真实意愿与有效表示，具有完全的法律约束力。您不得以账户密码等账户信息被盗用、APP 页面内容不属于合同、协议内容或其他理由否认已订立和签署的合同、协议或法律文件的效力或不按照该等合同、协议与法律文件履行相关义务。

13.5 通过平安融易 APP 与您达成的所有电子形式的交易合同、协议、法律文件，我们原则上不再另行向您提供纸质版。如果您因特殊原因需要纸质版本的，请您联系我们，我们将向您提供您所需的电子交易文件的纸质打印版。同时请您了解，出于节能环保的考虑，如您多次或无故向我们提出上述打印需求的，我们可能无法满足您的需求。

13.6 本协议条款的标题仅为方便阅读而设，不作为解释本协议条款的依据。

13.7 您同意，我们有权在不违背本协议订立目的的前提下根据需要对本协议进行修改或者变更，一旦本协议的内容发生变化，我们将会平安融易 APP 上及时公布修改之后的协议内容，该公布行为视为我们已经通知您修改内容。如果您不同意我们对本协议相关条款所作的修改，您有权并应当停止使用平安融易 APP。如果您继续使用平安融易 APP，则视为您接受我们对本协议相关条款所作的修改。

13.8 本协议之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律。因本协议产生的争议，均应依照中华人民共和国法律予以处理。